
招标文件

技术部分

项 目 名 称：国家税务总局河北省税务局服务外包（二次）

项 目 编 号：XMBH-2024001

采 购 人：国家税务总局河北省税务局

采购代理机构：河北光大一诺项目管理有限公司

地址：石家庄市桥西区维明南大街 266 号

电话：0311-87031153

二〇二四年三月

一、项目概述

（一）项目背景

为做好国家税务总局河北省税务局机关东院办公区、西院办公区及纳税服务和宣传中心办公区的食堂餐饮、会议服务、车辆保障、综合管理等工作，采购方将遵循健康、卫生、安全的原则购买服务，即由外包服务公司提供食堂餐饮服务、会议服务、车辆服务、综合管理服务的形式进行管理。

（二）项目内容

1、采购内容

A.西院、纳税服务和宣传中心办公区员工食堂日常管理服务

- （1）负责餐厅食品加工与制作；
- （2）负责餐厅卫生管理；
- （3）负责餐厅内各类设备、设施管理的保养、检测，发现隐患与故障及时上报甲方。

B.会议服务

- （1）负责具体实施；
- （2）负责登记和确认，并采取相应的服务措施；
- （3）负责会议室布置，保障会议室整洁；
- （4）负责巡查，及时处理突发事件。

C.车辆服务

- （1）负责车辆日常安全保养；
- （2）负责车辆整洁；
- （3）负责公务用车驾驶服务。

D.综合管理

做好综合管理工作。

2、采购方式：公开招标。

3、预算金额：人民币 312.5 万元。

4、服务期：自签订合同之日起一年零三个月。

二、投标/响应要求

（一）供应商资质要求

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的国内注册法人，具有良好的商业信誉和专业的服务团队；
- 2、具备合法从事经营活动的相关资格；
- 3、合法有效的营业执照；
- 4、投标单位未被列入“信用中国”网站中的失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、企业异常名录、政府采购严重违法失信行为记录名单；“中国政府采购网”中的政府采购严重违法失信行为记录名单。
- 5、本项目不接受联合体投标；

6、供应商应在合同约定的时间提供本项目中规定的服务，承诺与本项目需求部门进行积极主动的合作。

7、供应商须服从河北省税务局的统一协调，完成需求中的各项工作。如果不配合，严重影响工作进度，造成严重后果，河北省税务局有权中止合同、索赔或拒付款项。

8、法律法规规定的其他要求。

（二）投标/响应优选资质

供应商具有 ISO 9001 质量管理体系认证书；具有 ISO22000 食品安全管理体系认证证书；具有 ISO 45001 职业健康管理体系认证书的，予以加分。

（三）投标/响应内容

1、对项目的认识和总体工作综述：供应商须充分理解项目采购内容，对项目概述、采购内容及要求等内容进行详细阐述和分析。

2、项目管理方案及保证措施：供应商须写明项目管理具体方案以及保证措施。

3、服务内容及服务质量保证措施：供应商须写明服务内容及服务质量保证措施。

4、人员配备、培训计划及保证措施：供应商须写明人员配备、培训计划及保证措施。

5、服务承诺及违约责任承诺：供应商须写明服务承诺以及违约责任承诺的相关内容。

三、项目内容需求

（一）食堂服务需求

机关食堂在省局机关西院及纳税服务和宣传中心办公区均设有职工餐厅，需提供早餐、午餐、晚餐服务。中标方要按照甲方的有关要求，全面负责食堂的生产和服务，统一着装，保障日常业务的正常开展。

1、食材验收、厨房生产，减少生产中的浪费；辅助餐饮成本和费用的控制；
2、做好餐饮区的环境卫生、餐具和食品安全卫生管理工作和安全防火工作；
3、做好管理及服务创新工作，为机关干部职工提供优质服务，严格按照餐厅规定的服务程序和服务规格进行服务；

4、能迅速有效处理各类突发事件；

5、做好餐厅安全保卫，节电节水等工作；

6、完成采购方临时性专项工作。

（二）会议服务需求

1、乙方提供会议室服务；

2、所配备服务人员应统一着装，佩戴工牌，讲文明、讲礼仪、服务规范；

3、应熟悉会议举办地点，根据会议需求和会议主题确定好会议举办的场所并准备会议相关用品。

（三）车辆服务需求

1、省局机关根据现有车辆，按照实际用车需求提供服务；

- 2、所配备驾驶员应熟练掌握车辆驾驶技巧；
- 3、遵守交规，杜绝各种不礼貌、不文明行为。

（四）综合管理工作
做好综合管理工作。

四、人员配备要求

1、为保障项目服务质量，服务方原则上要求配备外包服务人员不少于 38 人。

2、所有外包服务人员应身体健康，均符合卫生防疫部门要求，持有健康证明（由服务方组织健康体检）。

3、熟悉本岗位各系统的情况。

4、能吃苦耐劳，具有敬业精神。

5、应具有良好的职业道德，遵纪守法，无不良嗜好。

五、项目实施要求及培训要求

（一）机关食堂日常管理

1、供餐要求

（1）服务方负责在规定的时间内向采购方提供每周食谱。

（2）每月定期向采购方提交下月食谱。采购方对服务方制定的食谱和菜品有监管的权利，发现不合理的配餐和加工方式，有权要求其限期整改。

2、食堂管理

（1）服务方必须严格遵守《中华人民共和国食品安全法》《餐饮服务食品安全操作规范》等相关国家法律、法规和相关行业标准，确保食品安全。

（2）服务方要建立完善的机关食堂食品安全、消防安全、卫生管理、应急预案及日常管理、安全责任、人员培训等管理规定。

（3）服务方要确保按时供应早、午、晚餐，根据就餐需要，按照精细化、营养化合理制定食谱。

（4）服务方负责食堂卫生保洁，保持食堂清洁和设备的整齐有序；负责餐具、厨具、设备的使用管理以及维护保养；负责厨余垃圾的处理，并达到环保部门的要求。

（5）服务方对进入食堂的就餐人员负责管理，不得擅自允许非采购方认可的人员进入。

（6）服务方对餐厅原有的主体格局、配备投入的设施设备不得随意拆除和损坏，所有设备设施(包括水、电、燃气设施等)，均由服务方负责保管和日常维修，因服务方原因造成损坏的费用由服务方承担，合同期满应保证基础设施完好，能够正常使用。

（7）服务方必须接受采购方对合同履行情况的监督、检查、指导、纠正和考评工作。

3、食堂技能培训

食堂应定期组织有关人员开展岗位练兵或技能培训，以保证从业人员不断适应发展的需要，更好的提供服务，每半年至少进行一次。

- (1) 进行食品采购与运输卫生培训；
- (2) 进行食品验收入库与储存卫生培训；
- (3) 进行食品加工烹饪与分餐卫生培训；
- (4) 进行食品加工工具、器具及餐具洗刷与消毒卫生培训；
- (5) 进行常见的食物污染及其预防控制知识学习；
- (6) 进行食物中毒及常见肠道传染病的预防知识学习；
- (7) 进行膳食营养知识培训；
- (8) 日常安全问题：食品卫生安全，消防安全，机械设备运行安全、人身自我防护安全等制度知识和实操培训。

(二) 会议服务

根据会议的要求，提前做好相关准备工作。

(三) 车辆服务

1、自觉遵守交通规则及有关规章制度，服从交通民警的指挥和检查，文明驾车，确保行车安全。同时，驾驶员应保持车况良好，车容整洁，以及车辆的日常保养，及时检查车辆的主要机件。

2、所有车辆在行车时带齐所有交通部门备查的证件，遵守交通法规。

3、对机动车辆的检修，应注明检修内容及有关情况，经核准后方得送到定点修理厂进行检修。

(四) 综合管理

做好综合管理工作。

六、项目验收要求：主要包括服务内容与服务指标

1、服务指标

服务内容	服务指标	服务内容	服务指标
早餐制作	每日按照菜单安排，保质保量完成。	自助餐台台面卫生	保持餐台卫生，无油渍、无杂物。
午餐制作	每日按照菜单安排，保质保量完成。	厨房环境卫生、厨具摆放	保持厨房内外环境卫生、厨具摆放有序。
晚餐制作	每日按照菜单安排，保质保量完成。	厨房食品安全生产及食品留样	严格按作业指导书进行操作，做好准备工作，调料、菜品数量合理化储备。
餐厅区域卫生，地面、窗台、椅子	提供舒适的就餐环境。	厨房设备管理方案	负责制定各岗位作业指导书及设备设施安全使用操作规程，对操作人员培训并监督工作人员严格按操作规程使用各种设备，设备使用要责任到人。

餐具的洁净度	餐具做到一洗、二刷 三冲、四消毒、五保洁。	库房、冰柜等储物设施清仓检查	定期对库房进行检查，做到食材先进先出。
餐厅设备运行	保证菜品的温度，提供舒适的就餐环境。	食材质量把控	保证原料在保质期内使用，防止不符合标准、质量的原料混入。
食品原料加工	制定相关操作规定，减少浪费，形成记录。		

2、卫生服务指标

区域	服务指标	区域	服务指标
餐厅地面	无油渍、无水渍、无杂物、无积垢。	公共区域天花板通风口及灯	无污迹、无尘、无蜘蛛网。
餐厅布菲炉	光亮清洁、无油渍。	餐厅前台服务台	洁净、无污迹、无积尘。
餐厅残食台及亚克力透明板	明亮、无污迹、清洁无油渍。	厨房设备	无灰尘、无水渍光亮洁净。
餐厅窗台	无尘土、光洁明亮。	现场制作	无灰尘、无水渍光亮洁净。
餐厅自助餐台	无油渍、光洁明亮。	厨房地面	无水渍、无油渍光亮洁净。
桌面及椅面	整齐干净、无污迹、无手印。	厨房走廊	无水渍、无油渍光亮洁净。
餐厅木门	无油渍、无污垢。	厨房标识	无油渍、无破损。
会议室	无水渍、无烟头、无杂物。	厨房地沟	无油渍、无异味。
公共区域步行梯	无污迹、无烟头、无痰迹、无水渍、无杂物	车辆	安全无故障。
楼梯走廊	洁净、无污迹、无积尘。		

3、会议服务指标：

工作项目	质量标准或要求
领取会议通知单	保管好会议通知，确认有关要求。

研读会议通知	熟知举办会议主办方、会议人数、主题、时间、会标、台型要求，所需物品及设备。
准备设备及物品	用品齐备、清洁、正式。
确定台型并摆台	台型符合要求，桌椅摆放整齐。
座椅摆放	轻搬轻放，椅子干净，排放整齐美观。
摆指示牌	指示牌庄重大方，文字表述清楚。
摆席位卡	席位卡庄重大方，摆放整齐，并与主办方核对。
摆讲台	讲台干净，正式，无摇晃。

七、履约保证与违约责任

实行履约保证金制，中标方向采购方交纳 3%的履约保证金，无利息，作为合同履约的保证。

(一) 服务方违反法律及相关规定或合同约定，经采购方提出拒不改正的，可以视为服务方违约，采购方视情节可以要求服务方承担违约责任或赔偿损失，违约金或损失从履约保证金中扣除。

(二) 将食堂原有设施设备、车辆故意损坏或灭失的，按市价从履约保证金中扣除。

(三) 服务方若无违约现象，在服务合同期满后退还保证金，不支付利息。

(四) 如服务方提供的服务存在重大失误，影响采购方正常工作，采购方有权在合同执行期内解除合同。

八、考核内容、考核标准

1、甲方每月对外包公司服务质量进行考核，并对日常服务中存在的问题和不足及时与外包公司项目经理进行沟通，提出整改意见或建议，并严格执行违约金有关条款。

2、每月违约扣款超过 2000 元的，可视为外包公司根本性违约，甲方有权单方面解除合同。

3、外包公司对考核结果或需整改项目有意见提出申诉的，经采购方确认属实，对考核结果可予以调整。

考核内容	考核标准
食堂服务	一、礼仪类问题，发现如下情况一次扣服务费 100 元。 1、未按要求着工装、佩戴工号牌，上岗期间玩手机； 2、卫生不合格； 3、物品摆放杂乱；

	<p>4、不规范使用道闸系统。</p> <p>二、隐患类问题，发现如下情况一次扣服务费 200 元。</p> <p>1、未按时填写值班记录；</p> <p>2、与食堂无关人员进入食堂操作间；</p> <p>3、未建立出入库台账；</p> <p>4、设备未做日常维护。</p> <p>三、危害类问题，发现如下情况一次扣服务费 500 元。</p> <p>1、设施故意损坏；</p> <p>2、擅离工作岗位，造成安全隐患的；</p> <p>3、人员离职应及时补充缺编人员，未安排专人到岗出现空岗或无人在岗现象的；</p> <p>4、工作不认真负责，造成甲方经济或财产损失的。</p>
会议服务	<p>一、礼仪类问题，发现如下情况一次扣服务费 100 元。</p> <p>1、未按要求着工装、佩戴工号牌；</p> <p>2、会议场所环境卫生不到位。</p> <p>二、隐患类问题，发现如下情况一次扣服务费 200 元。</p> <p>1、会议设备故障未及时报修；</p> <p>2、缺人时没有招聘到位，也未安排人员替岗，影响了正常工作的。</p>
车辆服务	<p>一、礼仪类问题，发现如下情况一次扣服务费 100 元。</p> <p>1、未按要求着工装、佩戴工号牌；</p> <p>2、车辆卫生不到位。</p> <p>二、隐患类问题，发现如下情况一次扣服务费 200 元。</p> <p>1、车辆故障未及时报修；</p> <p>2、缺人时没有招聘到位，也未安排人员替岗，影响了正常工作的。</p>
其他	<p>1、未按合同约定完成采购方交办的其他临时性工作，每次扣服务费 100 元；</p> <p>2、服务方的服务行为影响采购方正常工作，且未提前告知采购方并征得采购方同意后实施的，每次扣服务费 100 元；</p> <p>3、由于服务方管理、监督不到位，服务质量较差，给采购方造成损失或不良影响的，每次扣服务费 200 元。</p>

九、其他要求

(一) 投标方提供的工作人员必须遵守甲方的规章制度及有关规定。

(二) 投标方应按国家相关法律法规要求，为工作人员做好劳动和个人权益保障，并自主、独立承担各种法律责任。如发生劳动纠纷，一切后果由投标方负责。

十、付款方式

每个合同年度，甲方按月对外包公司服务质量进行考核，考核通过后，自签订合同之日起第二个月支付合同款项的 15%，第四个月支付合同款项的 15%，第五个月支付合同款项的 15%，第七个月支付合同款项的 10%，第八个月支付合同款项的 10%，第十个月支付合同款项的 10%，第十二个月支付合同款项的 10%，第十五个月支付合同款项的 15%。

履约保证金：缴纳履约保证金 3%，合同期满后，无息退还履约保证金。